



УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

30 января 2018 г.

№ 43

Волгоград

Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан,
поступающими в управление делами Администрации
Волгоградской области

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановлением Губернатора Волгоградской области от 06 июля 2015 г. № 608 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в аппарат Губернатора Волгоградской области, адресованными Губернатору Волгоградской области, вице-губернатору – руководителю аппарата Губернатора Волгоградской области, первым заместителям Губернатора Волгоградской области и заместителям Губернатора Волгоградской области" п р и к а з ы в а ю:

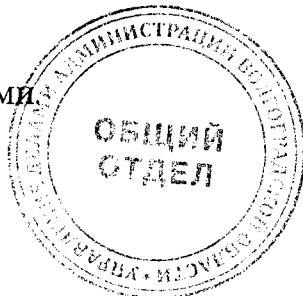
1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в управление делами Администрации Волгоградской области.

2. Руководителям структурных подразделений управления делами Администрации Волгоградской области обеспечить выполнение требований, предусмотренных Положением.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Управляющий делами



А.В.Слепенков

УТВЕРЖДЕНО

приказом управления
делами Администрации
Волгоградской области

от 30 января 2018 г. № 43

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан, поступающими в управление делами
Администрации Волгоградской области

1. Настоящее Положение регулирует порядок работы с обращениями граждан, поступающими в управление делами Администрации Волгоградской области (далее именуются – обращения).

2. Используемые в настоящем Положении понятия и термины употребляются в значениях, используемых в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее именуется – Федеральный закон).

3. Управление делами Администрации Волгоградской области (далее именуется – Управление делами) осуществляет:

регистрацию поступивших в Управление делами обращений и контроль за их рассмотрением;

рассмотрение обращений, содержащих вопросы, относящиеся к компетенции Управления делами.

4. Регистрацию поступивших в Управление делами обращений, в том числе в форме электронного документа, их аннотирование осуществляет общий отдел управления делами Администрации Волгоградской области (далее именуется – общий отдел) в течение трех дней со дня поступления обращения в Управление делами, включая день поступления.

5. Общий отдел не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения, передает обращение управляющему делами Администрации Волгоградской области (далее именуется – управляющий делами), а в случае временного отсутствия управляющего делами – лицу, временно осуществляющему полномочия управляющего делами Администрации Волгоградской области (далее именуется – лицо, временно осуществляющее полномочия управляющего делами) для оформления резолюций о рассмотрении обращений.

6. Определение должностного лица, уполномоченного рассматривать вопросы, содержащиеся в обращениях (далее именуется – ответственный исполнитель), осуществляет управляющий делами, в случае временного отсутствия управляющего делами – лицо, временно осуществляющее полномочия управляющего делами, в течение трех дней со дня поступления обращения в Управление делами, включая день поступления.

7. После оформления резолюции общий отдел передает обращение на рассмотрение ответственным исполнителям в структурные подразделения Управления делами.

8. Ответственные исполнители не позднее следующего рабочего дня со дня поступления к ним обращения вправе инициировать рассмотрение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому ответственному исполнителю, а также об определении нескольких исполнителей (далее именуются – соисполнители).

Решение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому ответственному лицу, об определении соисполнителей относится к компетенции должностного лица, давшего указание об исполнении обращения (наложившего резолюцию), и может быть принято в течение одного рабочего дня со дня инициирования рассмотрения этого вопроса.

9. Работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в резолюции пометкой "Ответственный". Указанное лицо анализирует, обобщает материалы, представленные другими исполнителями в порядке соисполнения, готовит и направляет ответ гражданину.

При отсутствии в резолюции должностного лица, выдавшего поручение, пометки "Ответственный" ответ гражданину направляет исполнитель, указанный в списке исполнителей первым.

10. В случаях если:

обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, ответственный исполнитель в течение пяти дней со дня регистрации обращения направляет его в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона;

обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления делами или его должностных лиц, ответственный исполнитель в течение семи дней со дня регистрации направляет такое обращение на рассмотрение государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области, должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона;

обращение содержит сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, ответственный исполнитель в течение семи дней со дня регистрации направляет такое обращение на рассмотрение государственных органов в соответствии с их компетенцией;

в обращении обжалуется судебное решение, ответственный исполнитель в течение семи дней со дня регистрации возвращает обращение гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению ответственными исполнителями Управления делами, а также не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Волгоградской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения ответственный исполнитель сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответственный исполнитель вправе принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, управляющий делами (в случае временного отсутствия управляющего делами – лицо, временно осуществляющее полномочия управляющего делами) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Управление делами. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

11. Обращения, содержащие просьбу о личном приеме управляющим делами или его заместителями, рассматриваются общим отделом с учетом Порядка организации личного приема граждан в Управлении делами, утвержденного приказом Управления делами.

12. Ответственный исполнитель организует и координирует выполнение поручения соисполнителями и несет ответственность за его исполнение, в том числе за своевременность, полноту, достоверность и качество исполнения рассмотрения обращения и направления ответа на него в сроки, установленные действующим законодательством.

Соисполнители не позднее истечения первой половины срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для анализа, обобщения и подготовки ответа гражданину.

Соисполнитель отвечает за своевременность, полноту, достоверность и качество информации, представляемой им ответственному исполнителю.

По ходатайству ответственного исполнителя срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, давшим указание об исполнении обращения (наложившим резолюцию).

Уведомление заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения осуществляется ответственным исполнителем.

13. Обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) учреждения, подведомственного Управлению делами, и его должностных лиц рассматриваются Управлением делами.

14. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление делами в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление делами в письменной форме.

В случае если обращение содержит просьбу заявителя об ответе на адрес электронной почты, с которого оно пришло, отправка ответа должна производиться на адрес электронной почты, указанный в обращении.

При сдаче материалов дела уведомление о доставке ответа заявителю представляется на бумажном носителе.

15. Оригиналы рассмотренных обращений со всеми относящимися к ним материалами и копиями письменных ответов на обращения представляются ответственными исполнителями в общий отдел не позднее двух рабочих дней со дня регистрации ответа на обращение для обеспечения хранения и архивирования.

16. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет общий отдел.

В случае выявления нарушения сроков направления ответов на обращения, а также сроков представления материалов дел по обращениям общий отдел ежемесячно не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, информирует об этом управляющего делами, в случае отсутствия управляющего делами – лицо, временно осуществляющее полномочия управляющего делами.

17. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, решаются в порядке, предусмотренном Федеральным законом.

Заместитель управляющего
делами Администрации
Волгоградской области



В.А.Акопян